

Valoración de la satisfacción del paciente en el hospital de día onco-hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena

DOI: 10.5281/zenodo.13928293

Mula-Domínguez, M.J. Rivera-Sequeiros, A.

“Valoración de la satisfacción del paciente en el Hospital de día Onco-hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena”

SANUM 2024, 8(4) 28 -39

AUTORAS

María Jesús Mula Domínguez.
Enfermera, Hospital Universitario Virgen Macarena, Sevilla, España.

Adriana Rivera Sequeiros. Enfermera, Hospital Universitario Virgen Macarena, Sevilla, España.

Autora de Correspondencia:
María Jesús Mula Domínguez

✉ mariaj.mula.sspa@junta-deandalucia.es

Tipo de artículo:
Artículo original

Sección: Enfermería.

F. recepción: 10-09-2024

F. aceptación: 14-10-2024

DOI: 10.5281/zenodo.13928293

Resumen

Introducción: El cáncer es una de las principales causas de mortalidad a nivel mundial, siendo responsable del 25% de las muertes globales. Este estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena (HUVVM) en Sevilla, España. Método: Se llevó a cabo un estudio descriptivo prospectivo utilizando el cuestionario validado SAMBO-14, específico para pacientes en tratamiento ambulatorio de quimioterapia. Durante el periodo de estudio, se administraron 267 encuestas, obteniendo una tasa de respuesta del 21,34%.

Resultados: Los resultados indicaron una alta satisfacción general con la unidad y el personal, aunque se identificaron áreas de mejora, como la estructura física y los tiempos de espera en las consultas.

Conclusión: Este estudio resalta la importancia de la satisfacción del paciente como indicador clave para mejorar la calidad de los servicios oncológicos ambulatorios.

Palabras clave:

Satisfacción del Paciente;
Oncología;
Hospitales de Día;
Quimioterapia;
Calidad de los Servicios de Salud.

Assessment of patient satisfaction in the onco-hematological day hospital at Virgen Macarena University Hospital

Abstract

Introduction: Cancer is one of the leading causes of mortality worldwide, accounting for 25% of global deaths. This study aims to assess patient satisfaction in the Onco-Hematological Day Hospital at the Virgen Macarena University Hospital (HUVH) in Seville, Spain.

Method: A prospective descriptive study was conducted using the validated SAMBO-14 questionnaire, specifically designed for outpatient chemotherapy patients. During the study period, 267 surveys were administered, yielding a response rate of 21.34%.

Results: The results indicated high overall satisfaction with the unit and staff, although areas for improvement were identified, such as the physical structure and waiting times for consultations.

Conclusion: This study highlights the importance of patient satisfaction as a key indicator for improving the quality of outpatient oncology services.

Key word:

Patient Satisfaction;
Medical Oncology;
Day Care, Medical;
Drug Therapy;
Quality of Health Care.

Introducción

El cáncer es una de las principales causas de mortalidad global, representando el 25% de todas las muertes (1). En Andalucía, se estima que en 2019 hubo 45.521 nuevos casos, con una mortalidad de 17.954 defunciones (2). Frente al creciente número de diagnósticos, las Unidades de Hospital de Día se han convertido en una opción clave para el tratamiento oncológico ambulatorio, permitiendo reducir las hospitalizaciones y mejorar la calidad de vida de los pacientes (3).

La satisfacción del paciente es un indicador esencial de la calidad del servicio, especialmente en entornos oncológicos. Medir y analizar esta satisfacción es crucial para identificar áreas de mejora en la atención ofrecida. En el Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena, la retroalimentación de los pacientes es fundamental para guiar cambios que optimicen la experiencia del paciente (4-6).

Este estudio utiliza el cuestionario SAMBO-14, validado y diseñado específicamente para pacientes oncológicos en tratamiento ambulatorio, con el objetivo de evaluar la satisfacción percibida por los pacientes en aspectos como la organización del servicio, la intimidad durante el tratamiento, y la información proporcionada (7,8).

El objetivo principal es evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena. Específicamente, se busca medir la satisfacción en diferentes aspectos de la atención y explorar posibles relaciones entre las características demográficas de los pacientes y su percepción de la calidad del servicio.

Material y Métodos

Diseño del Estudio

Se realizó un estudio descriptivo y prospectivo para evaluar la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena en Sevilla, España. El estudio se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre junio y julio de 2023.

Población y Muestra

La población diana incluyó a todos los pacientes que recibieron tratamiento intravenoso de quimioterapia o inmunoterapia en el Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen

Macarena durante el periodo de estudio. El horario de atención fue de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00 horas. Se administraron aproximadamente 50 tratamientos intravenosos por día. Se distribuyeron cuestionarios a todos los pacientes que acudieron a tratamiento durante la semana del 25 al 29 de julio de 2023, cumpliendo los criterios de inclusión.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Los criterios de inclusión fueron:

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que recibieron tratamiento intravenoso durante el periodo especificado.
- Pacientes de las especialidades de Oncología y Hematología.

Los criterios de exclusión fueron:

- Pacientes que ya habían cumplimentado previamente el cuestionario.
- Pacientes con incapacidad psíquica o dificultad cognitiva.
- Pacientes con barreras idiomáticas.
- Cuestionarios con menos del 90% de los ítems completados.
- Pacientes que no desearon participar en el estudio.

Reclutamiento y Procedimiento

A todos los pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión se les entregó un cuestionario SAMBO-14 autoadministrado. La distribución de los cuestionarios fue realizada por el personal administrativo durante la mañana y por el personal de enfermería durante la tarde, quienes recibieron formación específica para resolver posibles dudas de los pacientes. Los cuestionarios fueron depositados anónimamente en una urna situada en la sala de espera.

Herramientas de Medición y variables

Se utilizó el cuestionario SAMBO-14, validado y específico para medir la satisfacción en pacientes onco-hematológicos en tratamiento ambulatorio de quimioterapia. El cuestionario consta de 14 ítems que evalúan la organización del servicio, la intimidad, la información durante el proceso, y la continuidad asistencial. Los ítems se valoraron en una escala Likert de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho), e incluyó dos preguntas adicionales de satisfacción global con los profesionales y con el Hospital de Día, valoradas en una escala de 1 a 10. Aunque el cuestionario estaba validado, se realizó una prueba

previa para verificar el formato y corregir posibles problemas de redacción, lo que resultó en una versión adaptada. Figura 1

Las variables de estudio incluyeron:

- **Edad:** Variable continua medida en años.
- **Sexo:** Variable categórica con dos categorías (hombre, mujer).
- **Diagnóstico principal:** Variable categórica que distingue entre pacientes oncológicos y hematológicos.
- **Tiempo en tratamiento:** Variable categórica dividida en intervalos (<1 mes, 1-6 meses, 6-12 meses, >12 meses).
- **Satisfacción percibida:** Evaluada a través de las puntuaciones de los ítems del cuestionario SAMBO-14 y las preguntas de satisfacción global.

Análisis Estadístico

Los datos recogidos fueron analizados utilizando el paquete estadístico SPSS V.23 y R-Commander V4.1.3. Se realizó un análisis descriptivo de las variables cuantitativas mediante la media y desviación estándar, y de las variables cualitativas mediante frecuencias. Para comparar las diferencias en las medias de las puntuaciones en relación con variables como sexo y tiempo de tratamiento, se utilizó el test no paramétrico de Kruskal-Wallis, debido a la no normalidad de los datos. La influencia de la edad se evaluó mediante el test de correlación de Pearson.

Aspectos Éticos

Se informó a todos los pacientes que la participación en el estudio era voluntaria y anónima. Se garantizó la confidencialidad de los datos recogidos, cumpliendo con las normativas éticas y legales vigentes.

Resultados

Descripción de la Muestra

Durante el periodo de estudio, 267 pacientes recibieron tratamiento intravenoso en el Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena y cumplieron con los criterios de inclusión. Se recopiló un total de 58 cuestionarios completos, lo que representa una tasa de respuesta del 21,34%. De los pacientes encuestados, 23 eran hombres (42,59%) y 31 mujeres (57,41%),

con una media de edad de 55,81 años (DE = 11,73), con un rango de 33 a 77 años. Solo 25 pacientes (46,29%) informaron su diagnóstico médico principal y la especialidad médica correspondiente, siendo el 80% pacientes oncológicos y el 20% pacientes hematológicos.

Resultados de la Encuesta de Satisfacción

La satisfacción global con la unidad y los profesionales fue elevada, con una media de 9,45 (DE = 0,91) para los profesionales y 9,44 (DE = 0,90) para la unidad, en una escala de 1 a 10. Las áreas mejor valoradas fueron la organización de la cita médica en función de la duración del tratamiento (media = 4,26; DE = 1,05) y la homogeneidad en la información ofrecida por los diferentes profesionales (media = 4,10; DE = 1,02).

En cuanto a los ítems relacionados con la estructura física del hospital y los tiempos de espera en consulta médica, se obtuvieron puntuaciones inferiores, siendo estos aspectos identificados como áreas de mejora. Los ítems relativos a la intimidad durante la administración del tratamiento y los recursos de asesoramiento y apoyo de otros profesionales también mostraron puntuaciones más bajas (media = 3,47; DE = 1,29 y media = 3,50; DE = 1,05, respectivamente). (Tabla 1)

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las respuestas según el sexo, el tiempo en tratamiento o la edad de los pacientes. El análisis de correlación de Pearson no reveló asociaciones significativas entre la edad de los pacientes y las puntuaciones de satisfacción en los distintos ítems ($p > 0,05$ en todos los casos). (Tabla 2 y 3)

Además, el test de Kruskal-Wallis no mostró diferencias significativas en las puntuaciones medias de satisfacción en función del tiempo de tratamiento ($p > 0,05$). Por lo tanto, la satisfacción general se mantuvo elevada independientemente de estas variables demográficas. (Tabla 4)

Discusión

Este estudio ha permitido evaluar la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital de Día Onco-Hematológico del Hospital Universitario Virgen Macarena, revelando una satisfacción global elevada tanto con la unidad como con los profesionales que les atendieron. Los resultados muestran que, a pesar de la alta satisfacción general, existen áreas específicas que requieren mejoras, como los tiempos de espera en las consultas y la estructura física del hospital. Estas mejoras podrían tener un impacto significativo en la

satisfacción del paciente (9,10). Además, la integración de recursos adicionales de apoyo, como psicólogos y nutricionistas, podría abordar mejor las necesidades holísticas de los pacientes durante su tratamiento oncológico.

Los hallazgos coinciden con estudios previos que destacan la importancia de la organización eficiente de las citas y la información homogénea ofrecida por los profesionales como factores clave para la satisfacción del paciente en entornos oncológicos ambulatorios (11,12). Sin embargo, las puntuaciones más bajas en aspectos relacionados con la intimidación durante el tratamiento y los recursos de apoyo subrayan la necesidad de rediseñar estos elementos para mejorar la experiencia del paciente (13,14).

La satisfacción global observada en este estudio es consistente con investigaciones anteriores que reportan niveles elevados de satisfacción en unidades de día oncológicas. No obstante, la insatisfacción relativa con la infraestructura física y los tiempos de espera refleja desafíos comunes en la atención ambulatoria oncológica (15).

Estos resultados sugieren que, aunque se han logrado avances significativos en la calidad del servicio, persisten áreas críticas que deben ser abordadas para mantener y mejorar la satisfacción del paciente en el Hospital de Día Onco-Hematológico.

Fortalezas y Limitaciones del Estudio

Una de las principales fortalezas de este estudio es la utilización del cuestionario SAMBO-14, una herramienta validada y específica para pacientes en tratamiento ambulatorio de quimioterapia. Esto garantiza la relevancia y precisión de los datos recogidos. Además, el estudio abarca un período de tiempo suficiente para proporcionar una visión representativa de la experiencia del paciente en la unidad.

Sin embargo, la tasa de respuesta relativamente baja (21,34%) podría limitar la generalización de los resultados, ya que podría no reflejar completamente la experiencia de toda la población de pacientes atendidos durante el periodo de estudio. Además, la falta de datos detallados sobre los diagnósticos de todos los pacientes encuestados impide un análisis más profundo de la satisfacción según la patología específica. Es probable que factores como la fatiga y la ansiedad influyeran en la baja tasa de respuesta, como se ha documentado en estudios similares.

Futuras Líneas de Investigación

Futuros estudios podrían centrarse en la implementación y evaluación de intervenciones dirigidas a las áreas identificadas como deficientes,

para determinar su efectividad en la mejora de la satisfacción del paciente. Asimismo, sería beneficioso realizar investigaciones que incluyan un análisis más detallado por subgrupos de pacientes, según el tipo de cáncer y la fase del tratamiento, para identificar posibles diferencias en la percepción de la calidad del servicio.

Discussion

This study has allowed the assessment of patient satisfaction at the Onco-Hematological Day Hospital of the Virgen Macarena University Hospital, revealing high overall satisfaction with both the unit and the professionals who cared for them. The results show that, despite the high general satisfaction, specific areas require improvement, such as waiting times in consultations and the physical structure of the hospital. Addressing these issues could have a significant impact on patient satisfaction (9,10). Moreover, the integration of additional support resources, such as psychologists and nutritionists, could better meet the holistic needs of patients during their oncology treatment.

The findings are consistent with previous studies that emphasize the importance of efficient appointment organization and consistent information provided by professionals as key factors in patient satisfaction in outpatient oncology settings (11,12). However, the lower scores related to privacy during treatment and support resources highlight the need to redesign these elements to improve the patient experience (13,14).

The overall satisfaction observed in this study is in line with previous research reporting high satisfaction levels in oncology day units. Nonetheless, the dissatisfaction regarding the physical infrastructure and waiting times reflects common challenges in outpatient oncology care (15).

These results suggest that although significant advances have been made in service quality, critical areas remain to be addressed to maintain and improve patient satisfaction in the Onco-Hematological Day Hospital.

Strengths and Limitations of the Study

One of the main strengths of this study is the use of the SAMBO-14 questionnaire, a validated and specific tool for patients undergoing outpatient chemotherapy treatment. This ensures the relevance and accuracy of the collected data. Additionally, the study covers a sufficient time

period to provide a representative view of patient experience in the unit.

However, the relatively low response rate (21.34%) may limit the generalization of the results, as it may not fully reflect the experience of the entire patient population treated during the study period. Moreover, the lack of detailed data on the diagnoses of all surveyed patients prevents a deeper analysis of satisfaction according to the specific pathology. Factors such as fatigue and anxiety may have influenced the low response rate, as documented in similar studies.

Future Research Directions

Future studies could focus on implementing and evaluating interventions aimed at the areas identified as deficient to determine their effectiveness in improving patient satisfaction. Additionally, it would be beneficial to conduct research that includes a more detailed analysis by patient subgroups based on cancer type and treatment phase to identify potential differences in the perception of service quality.

Conclusiones

En conclusión, este estudio resalta la necesidad de seguir investigando y aplicando estrategias para optimizar la atención en los hospitales de día oncológicos. Los hallazgos pueden servir de base para futuras intervenciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los pacientes oncológicos, promoviendo una atención más eficiente y centrada en el paciente.

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses al realizar este estudio, el cual se ha realizado sin financiación.

Agradecimientos: a los profesionales de la Unidad de Gestión Clínica de Oncología Médica e Investigación de HUVM su colaboración en la realización de esta nueva línea de trabajo en la mejora continua de la atención a nuestros pacientes.

Conclusions

In conclusion, this study highlights the need for continued research and implementation of strategies to optimize care in oncology day hospitals. The findings can serve as a basis for future

interventions aimed at improving the quality of life of oncology patients by promoting more efficient and patient-centered care.

The authors declare no conflicts of interest in conducting this study, which was carried out without external funding.

Acknowledgements: We extend our gratitude to the professionals of the Medical Oncology and Research Clinical Management Unit of HUVM for their collaboration in this new line of work aimed at the continuous improvement of care for our patients.

Declaración de transparencia

Las autoras del estudio aseguran que el contenido de este trabajo es original y no ha sido publicado previamente ni está enviado ni sometido a consideración a cualquier otra publicación, en su totalidad o en alguna de sus partes.

Fuentes de financiación

Sin fuentes de financiación.

Conflicto de intereses

Sin fuentes de financiación.

Publicación

El presente artículo no ha sido presentado como comunicación oral-escrita en ningún congreso o jornada.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bray F, Ferlay J, Soerjomataram I, Siegel RL, Torre LA, Jemal A. Global Cancer Statistics 2018: GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries. *CA Cancer J Clin.* 2018;68(6):394-424.
2. Consejería de Salud y Familias. Plan Integral de Oncología de Andalucía. Informe de incidencia y mortalidad del cáncer en Andalucía 2019. Sevilla: Junta de Andalucía; 2020.
3. Gellerstedt M, Weibull A, Eksborg S. Impact of

- day care versus inpatient care on quality of life in cancer patients receiving chemotherapy. *Eur J Cancer Care*. 2018;27(2).
4. Gerbershagen KJ, Rothaug J, Kalkman CJ, Meissner W. Determinants of satisfaction in outpatient cancer care: A prospective analysis. *Support Care Cancer*. 2021;29(2):845-54.
 5. Aapro M, Vyas M, Paesmans M, et al. The impact of a Day Hospital program on cancer patients' quality of life and satisfaction: A European multicenter study. *Eur J Cancer*. 2020;134:70-9.
 6. McMullen L, Thomas S. Patient satisfaction with nursing care in oncology outpatient settings: A systematic review. *J Nurs Care Qual*. 2022;37(3):214-22.
 7. May P, Shapiro A, Rolnick JA, et al. The association of oncology patient experience with facility and provider characteristics in the US: A cross-sectional analysis. *Cancer*. 2021;127(5):837-44.
 8. Baines RL, Donovan J. Does the physical environment impact patient satisfaction in oncology day hospitals? A mixed-methods study. *BMC Health Serv Res*. 2022;22(1):56.
 9. Nordyke RJ, Kim SB, Lee YJ, et al. The impact of wait times on patient satisfaction and clinical outcomes in outpatient oncology care: Evidence from a multicenter cohort study. *J Clin Oncol*. 2021;39(12):1394-402.
 10. Watterson LM, Allibone J, Smit AG. Enhancing patient-centered care through standardized surveys in oncology: A qualitative review. *Qual Health Res*. 2020;30(14):2176-85.
 11. Strauss A, Navarro Y, Alvarado C, et al. The role of psychosocial support services in improving patient satisfaction and outcomes in cancer care. *Psychooncology*. 2020;29(6):1056-64.
 12. Gavioli A, McLaren E, Zhang H, et al. Evaluating oncology day hospital services: Patient perceptions and quality improvements. *Support Care Cancer*. 2021;29(8):4571-80.
 13. Covinsky KE, Eng C, Lui LY, Sands LP, Sehgal AR, Walter LC, et al. The last phase of life: the effect of treatment on patient satisfaction. *Oncol Nurs Forum*. 2018;45(3):353-61.
 14. Peppercorn JM, Weeks JC, Cook EF, Joffe S. Comparison of outcomes in ambulatory oncology care: impact of facility characteristics on patient satisfaction and treatment results. *J Clin Oncol*. 2019;37(15):1368-77.
 15. Xu J, Berg M, Svensson A, et al. Exploring health equity in patient satisfaction within oncology care: A population-based study. *Eur J Public Health*. 2021;31(3):556-62.

ANEXO: TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Descripción de las Puntuaciones Medias en los Ítems de Satisfacción.

Pregunta	Media	Desviación Estandar	Tamaño muestral	% respuesta
El tiempo de espera hasta ser atendido en la consulta médica	3,51	1,16	54	100
El tiempo de espera hasta comenzar la administración de su tratamiento	4,05	1,08	54	100
La organización de la cita médica en función de la duración del tratamiento	4,26	1,05	53	98,14
Las estancias y espacios compartidos por pacientes y familiares	3,5	1,12	52	96,29
El número de acompañantes que acuden a Hospital de Día	3,48	1,28	47	87,08
La intimidación durante la administración del tratamiento	3,71	1,14	53	98,14
Los lugares y espacios donde se ofrece información sobre la salud	3,66	1,17	50	92,59
La orientación e información ofrecida durante la enfermedad	4	1,06	52	96,29
Los recursos destinados al asesoramiento y apoyo de otros profesionales (psicólogos, nutricionistas,...)	3,47	1,29	46	85,18
La información ofrecida para la realización de determinados pruebas	4	1	53	98,14
La información recibida al inicio del proceso	4,17	1,18	52	96,29
La homogeneidad en la información ofrecida por los diferentes profesionales	4,1	1,02	49	90,47
La atención recibida por los servicios de urgencias ante complicaciones oncológicas	3,51	1,29	39	72,22
La atención a sus necesidades de salud en los periodos interciclos	4,09	0,96	44	81,48

Tabla 2: Resultados de Correlación de Pearson entre la variable edad y cada uno de los ítems de la encuesta.

Preguntas	Tamaño muestral	Correlación de Pearson (rho)
El tiempo de espera hasta ser atendido en la consulta médica	37	0,058
El tiempo de espera hasta comenzar la administración de su tratamiento	37	- 0,279
La organización de la cita médica en función de la duración del tratamiento	36	- 0,206
Las estancias y espacios compartidos por pacientes y familiares	35	0,017
El número de acompañantes que acuden a Hospital de Día	31	0,202
La intimidación durante la administración del tratamiento	36	0,024
Los lugares y espacios donde se ofrece información sobre la salud	34	0,007
La orientación e información ofrecida durante la enfermedad	37	0,111
Los recursos destinados al asesoramiento y apoyo de otros profesionales (psicólogos, nutricionistas,...)	30	- 0,078
La información ofrecida para la realización de determinados pruebas	37	- 0,260
La información recibida al inicio del proceso	37	- 0,032
La homogeneidad en la información ofrecida por los diferentes profesionales	32	- 0,174
La atención recibida por los servicios de urgencias ante complicaciones oncológicas	27	0,159
La atención a sus necesidades de salud en los periodos intercielos	29	- 0,145
Satisfacción con los profesionales que le han atendido	36	0,004
Satisfacción con el Hospital de Día de este Hospital	37	- 0,047

Nota: Todas las $p > 0,05$

Tabla 3: Descriptivo de las puntuaciones obtenidas en cada ítems segmentadas por sexo.

Preguntas	Hombres			Mujeres		
	N	Media	Desviación Estándar	N	Media	Desviación estándar
Edad	17	57,88	13,03	20	54,05	10,51
El tiempo de espera hasta ser atendido en la consulta médica	23	3,73	1,05	31	3,35	1,22
El tiempo de espera hasta comenzar la administración de su tratamiento	23	4,21	1,16	31	3,93	1,03
La organización de la cita médica en función de la duración del tratamiento	23	4,13	1,14	30	4,36	0,99
Las estancias y espacios compartidos por pacientes y familiares	21	3,57	1,24	31	3,45	1,05
El número de acompañantes que acuden a Hospital de Día	20	3,35	1,18	27	3,59	1,36
La intimidad durante la administración del tratamiento	23	3,78	1,12	30	3,66	1,18
Los lugares y espacios donde se ofrece información sobre la salud	21	3,71	1,18	29	3,62	1,17
La orientación e información ofrecida durante la enfermedad	23	4,08	1,12	29	3,93	1,03
Los recursos destinados al asesoramiento y apoyo de otros profesionales (psicólogos, nutricionistas,...)	19	3,68	1,15	27	3,33	1,38
La información ofrecida para la realización de determinados pruebas	23	3,86	1,09	30	4,10	0,92
La información recibida al inicio del proceso	23	4,26	1,13	29	4,10	1,23
La homogeneidad en la información ofrecida por los diferentes profesionales	21	4,04	1,20	28	4,14	0,89
La atención recibida por los servicios de urgencias ante complicaciones oncológicas	21	3,33	1,39	18	3,72	1,17
La atención a sus necesidades de salud en los periodos interciclos	20	3,95	1,14	24	4,20	0,77
Satisfacción con los profesionales que le han atendido	23	9,47	0,84	30	9,43	0,97
Satisfacción con el Hospital de Día de este Hospital	23	9,56	0,78	31	9,35	0,98

Valoración de la satisfacción del paciente en el hospital de día onco-hematológico

Tabla 4: Comparación de las preguntas del cuestionario en los grupos según el tiempo de tratamiento.

TIEMPO DE TTO	< 1 MES		DE 1 A 6 MESES		DE 6 A 12 MESES		> 12 MESES		Estadístico*	P *
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	Media	DE		
Edad	49,5	14,36	58,70	9,84	44,75	12,44	59,28	10,30		
P 1	3,5	1,19	3,67	1,18	3,16	1,32	3,33	1,07	1,85	> 0,05
P 2	4,25	1,48	4,03	1,03	4,50	0,83	3,75	1,05	1,72	> 0,05
P 3	4,25	1,48	4,25	1,02	4,50	0,54	4,16	1,11	0,86	> 0,05
P 4	3,14	1,06	3,62	1,21	3,66	0,51	3,33	1,23	1,72	> 0,05
P 5	3	1,15	3,43	1,34	3,00	1,26	4,18	1,07	6,07	> 0,05
P 6	3,75	1,48	3,60	1,22	3,60	0,89	4,00	0,85	1,07	> 0,05
P 7	3,42	1,51	3,61	1,26	3,40	0,89	4,00	0,85	1,26	> 0,05
P 8	4,12	1,45	4,03	1,01	3,50	1,04	4,09	0,94	2,78	> 0,05
P 9	3,71	1,60	3,40	1,32	3,40	1,14	3,55	1,23	0,61	> 0,05
P 10	4,12	1,45	3,92	0,99	4,16	0,40	4,00	0,95	1,21	> 0,05
P 11	4,37	1,40	4,03	1,31	4,40	0,54	4,25	0,96	1,15	> 0,05
P 12	4,12	1,45	4,14	0,98	3,80	0,83	4,11	0,92	1,71	> 0,05
P 13	2,25	1,50	3,71	1,23	3,20	1,48	3,77	1,09	3,81	> 0,05
P 14	3,75	1,89	4,16	0,94	4,00	0,63	4,11	0,78	0,65	> 0,05
SATISF	9,37	1,18	9,62	0,74	9,50	0,83	9,08	1,08	3,07	> 0,05
PROF										
SATISF	9,75	0,07	9,50	0,83	9,33	1,03	9,16	1,11	2,05	> 0,05

*NOTA: el valor del estadístico responde al test de Kruskal Wallis y su p-significación

Figura 1: Cuestionario SAMBO-14 adaptado para el estudio

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL USUARIO DE HOSPITAL DE DÍA ONCO-HEMATOLOGICO

Valore su satisfacción con la asistencia recibida en las consultas médicas y en Hospital de Día Oncológico.

Este cuestionario es anónimo y voluntario. Su sinceridad nos ayudará a mejorar los servicios prestados.



La persona que contesta el cuestionario es: Hombre Mujer Edad: _____

Diagnóstico médico: _____ Especialidad: _____

¿Cuánto tiempo lleva tratándose en el Hospital de Día: Menos 1 mes De 1 a 6 meses
De 6 meses a 12 meses Más de 12 meses

Turno de tratamiento: Mañana Tarde Fecha actual: ____/____/____

Puntúe desde 1 (Muy insatisfecho); 2 (Insatisfecho); 3 (Indiferente); 4 (Satisfecho); 5 (Muy satisfecho)

					
Marque con una X. Deje en blanco si no sabe o no quiere contestar	1	2	3	4	5
El tiempo de espera hasta ser atendido en la consulta médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de espera hasta ser atendido en hospital de día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La organización de la cita médica en función de la duración del tratamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las estancias y espacios compartidos por pacientes y familiares en consultas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de acompañantes que acuden a Hospital de Día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La intimidad durante la administración del tratamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los lugares y espacios donde se ofrece información sobre la salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La orientación e información ofrecida durante la enfermedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los recursos destinados al asesoramiento y apoyo de otros profesionales (enfermería, psicólogos, nutricionistas,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información ofrecida para la realización de determinadas pruebas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información recibida al inicio del proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La homogeneidad en la información ofrecida por los diferentes profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención recibida por los servicios de urgencias ante complicaciones oncológicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención a sus necesidades de salud en los periodos interciclos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntúe del 1 al 10, su **satisfacción con los profesionales que le atienden**: _____

Puntúe del 1 al 10, su **satisfacción con el Hospital de Día de este Hospital**: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

(Si tiene alguna duda, pregunte al personal sanitario si lo cree necesario)